

## Sosiaali- ja vanhuspalveluiden asiakaskyselyiden tulokset syksyllä 2021

Sosiaali- ja terveyslautakunta 26.01.2022 § 17  
159/05.00.00/2022

Valmistelijat

vanhuspalveluiden johtaja Salla Lindegren, salla.lindegren@salo.fi, p. 044 772 6557 ja sosiaalipalveluiden johtaja Eeva Purhonen, eeva.purhonen@salo.fi, p. 044 778 3000.

### Kotihoidon asiakaskyselyn tulokset 2021

Kotihoidon asiakastytyväisyyskysely toteutettiin syksyllä 2021. Kyselyyn vastasi 58 % säännöllisen kotihoidon asiakkaita. Kotihoitotiimit jakoivat kyselylomakkeen kaikille säännöllisen kotihoidon asiakkaille ilman ikärajaa. Vastausvaihtoehtoina olivat kyselyn palauttaminen hoitajan kautta tai postitse vanhuspalveluiden Palveluohjausyksikköön. Kyselyyn vastasi 484 vastaajaa (vuonna 2020 vastaajia oli 532). Tavoitteeksi on asetettu, että asiakaskyselyjen tulokset ovat yli keskitason.

Asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamaansa hoitoon. Avoimissa kysymyksissä kysyttiin mitkä asiat toimivat asiakkaan näkökulmasta erityisen hyvin sekä mitä parannusehdotuksia kotihoitoon toivotaan.

Tulokset on viety tiimikohtaisesti kotihoitotiimeihin. Kotihoidon esimiehet käsittelevät asiakaspalautteet työntekijöiden kanssa ja pohtivat yhteisiä toimintaa kehittäviä ratkaisuja saatujen palautteiden pohjalta. Asiakaspalautteiden perusteella kotihoito nostaa kehittämiskohteeksi asiakkaiden kohtaamisen asiakaslähtöisesti ja kiireettömästi, joka kirjataan myös vuoden 2022 kotihoidon käyttösuunnitelmaan.

Kyselyn tulokset ovat liitteenä.

### Ympäri vuorokautisen hoidon omaiskyselyn tulokset 2021

Ympäri vuorokautisen hoidon asiakaskysely toteutettiin omiin yksiköihin marras-joulukuussa 2021. Kyselylomake lähetettiin asukkaaseen terveystietokantaan merkitylle ensisijaiselle omaiselle. Palautus oli yksikön kansliaan tai postitse Palveluohjausyksikköön.

Kaupungin omista yksiköistä kyselyyn vastasi 150 omaista, vuotta aiemmin 189 omaista. Koko kyselyn vastausprosentti oli 47, vastausprosentin vaihteluväli oli yksiköittäin 35-65 %.

Ympäri vuorokautisen hoidon käyttösuunnitelmassa 2021 on yhdeksi tavoitteeksi asetettu, että asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset ovat yli keskitason. Kaikkiin 14 kysymykseen on vastaajista yli puolet ollut joko täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. Vastausten perusteella voidaan todeta, että asiakaskyselyjen tulokset ovat yli keskitason omista yksiköissä.

Omien yksiköiden vastaukset olivat kokonaisuudessaan hyvin vastaavanlaiset kuin viime vuonna. Ihmislähtöisyyden ideologia on ollut ympäri vuorokautisessa hoidossa kehittämiskohteena vuonna 2021, joka jatkuu vuonna 2022. Asiakaspalautteiden perusteella nostetaan kehittämiskohteiksi arjen rikastuttaminen sekä tiedon kulun parantaminen asiakkaan omaisten/läheisten ja yksikön välillä. Molemmat kehittämiskohteet ovat keskeisiä teemoja meneillään olevassa ihmislähtöisessä valmentaja valmennuksessa.

Kyselyn tulokset ovat liitteenä.

## **Aikuisten palveluiden asiakaskyselyn tulokset**

Aikuisten palveluissa kysyttiin asiakaspalautetta kahdesti vuonna 2021, viimeisin kysely oli auki lokakuun ajan. palautetta kysyttiin kaikkien tiimien asiakkailta: maahanmuuttajapalveluissa, aikuistiimissä (SHL:n mukaiset palvelut ja toimeentulotuki) sekä TYP-tiimissä. Palautetta oli mahdollista antaa sähköisen vastauslinkin kautta, mutta myös paperiversiona.

Palautteita tuli yhteensä 36, joista 31 sähköisesti ja 5 paperisena. Vastaajista kolmannes oli alle 30-vuotiaita ja loput 30 vuotta täyttäneitä. 91,2 prosenttia asiakkaista koki hyötynsä saamastaan palvelusta joko hyvin tai erinomaisesti. 2,9 prosenttia koki palvelun erittäin huonoksi. Avoimista vastauksista välittyi helpotuksen tunne, kun asiat ovat ratkenneet tai tarvittava tieto on saatu. Palautteet on käsitelty marraskuussa henkilöstön kanssa.

Kyselyn tulokset ovat liitteenä. Seuraava palaute kysytään kaikilta maaliskuun aikana asioivilta asiakkailta.

## **Kehitysvammahuollon asumispalveluiden sekä työ- ja päivätoiminnan asiakastytyväisyyskysely asiakkaille ja omaisille**

Kehitysvammahuollon asumispalveluissa sekä työ- ja päivätoiminnassa suoritettiin asiakkaille ja heidän omaisilleen asiakastytyväisyyskysely marraskuussa 2021. Palautekysely oli avoinna kaupungin sivuilla 1.-30.11.2021, jonka kautta kyselyyn oli mahdollista vastata. Kehitysvammahuollon asiakkaita tuettiin henkilökohtaisesti kyselyyn vastaamisessa ja muistutettiin kyselystä.

Asiakkaiden vastauksia saatiin 132 ja omaisten vastauksia 33. Palautteet esiteltiin vammaisten palveluiden isossa tiimissä 14.12.2021, jonka jälkeen palaute on viety kehitysvammahuollon yksiköihin asiakkaiden kanssa käsiteltäväksi. Omaisten kanssa tulosten käsittely on suunniteltu toteutettavaksi Teams-palaverin kautta.

Kehitysvammahuollon asiakkaat ja omaiset ovat pääosin tyytyväisiä kehitysvammahuollon palveluihin. Asiakkaat antoivat kehitysvammahuollon toiminnalle kokonaisarvioksi 4,3/5. Avoimissa vastauksissa oli avattu tarkemmin kiitoksen ja muutostarpeiden kohteita.

Kyselyn tulokset ovat liitteenä. Tulokset ovat nähtävissä myös Salon kaupungin sivuilla. Seuraava asiakaskysely tullaan tekemään toukokuussa 2022 sekä marraskuussa 2022.

## **Perheiden palveluiden asiakaskyselyjen tulokset**

Perheiden palveluiden asiakaskyselyiden koonti on koko vuodelta 2021. Kaikkien kyselyiden tulokset ovat liitteenä.

### Kasvatus- ja perheneuvola (Perheneuvola v. 2022 alusta)

Vuonna 2021 Kasvatus- ja perheneuvolassa palautekyselyyn vastanneita aikuisia oli 27 ja lapsia/nuoria 7. Kyselyä on tarjottu vastattavaksi asiakkuuden päättämisvaiheessa. Koska vastauksia on saatu suhteellisen vähän asiakasmäärään verrattuna, vuonna 2022 kokeillaan palautteen keräämistä tiettyyn aikaan kaikilta asiakkuudessa olevilta. Vastanneista vanhemmista/ huoltajista suurin osa oli äitejä (78%). Suurimpana tulostyönä kasvatus- ja perheneuvolaan ilmoitettiin huoli lapsesta (n.41%) ja toiseksi

suurimpana syynä perheen jäsenten väliset suhteet (n.26%). Kasvatushaasteet olivat syynä hiukan alle viidesosalla (18,5%) ja erovanhemmuus tai sovittelu n. 15 %:lla. Vastausvaihtoehdot olivat valmiiksi ryhmitelty em. neljään syyryhmään.

Viisiportaisella numeroasteikolla (1-5) vastattuna yhteistyö työntekijöiden kanssa arvioitiin toimivaksi (ka. 4,41), lapsen tilanne oli riittävästi esillä (ka. 4,33) ja aikuisten kokivat tulevansa kuulluiksi ja ymmärretyksi (ka. 4,33). Alimman keskiarvon sai väittämä ”Lapsemme hyötyi palvelusta”, mutta senkin keskiarvo oli 3,89. Yleistä tyytyväisyyttä palveluun kartoitettiin viisiportaisella kysymyksellä yleisarvosanasta, jossa vastaukset jakakutuivat vaihtoehtoihin seuraavasti: erittäin huono (0%), jokseenkin huono (14,8%), ei hyvä eikä huono (0%), jokseenkin hyvä (18,5%) ja erittäin hyvä (66,7%). Vapaamuotoinen palaute oli positiivista.

Seitsemästä lasten ja nuorten kyselyyn vastanneista suurin osa (6) oli 7-12 vuotiaita ja yksi 13 vuotta täyttänyt. Tässä kyselyssä kysyttiin valmiiksi luokitellulla kysymyksellä, miksi he olivat tulleet kasvatus- ja perheneuvolaan. Vastaukset jakautuivat seuraavasti: ”Minusta tai sisaruksestani oli huolta ”(42,5%), ”oli huolta siitä, miten tulemme toimeen keskenään perheessämme” (42,5%) ja ”vanhemmat halusivat apua lastenkasvatukseen” (14,3%). Vaihtoehtoon ”vanhempien ero”, ei tullut yhtään vastausta. Kyselyn asteikko oli 1-5. Vastaajien mielestä käynneillä puhuttiin heille tärkeistä asioista (ka 4,29) ja työntekijät halusivat kuulla lapsenkin ajatuksista (ka 5). Kaikki vastaajat olivat joko erittäin tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä avun ja tuen saamiseen työntekijöiltä. Lapset kokivat myös saavansa helpotusta omiin tai perheen pulmiin (ka 4,71). Vapaamuotoista palautetta ei tullut.

### Perhetiimi

Perhetiimissä ei ole vuonna 2021 saatu kerättyä palautetta haastavan työntekijä- ja esihenkilötilanteen vuoksi.

### Sointu-tiimi

Palvelutarpeen arviointiin liittyvään palautteeseen vastauksia tuli 10 kpl. Vastaajat ilmoittivat, että kahdeksassa tapauksessa palvelutarpeen arviointi oli tehty omalle lapselle ja kahdessa itselle. Palvelutarpeen arviointi voidaan tehdä yhtä aikaa myös itselle ja lapselle, yhdessä vastauksessa oli ilmoitettu molemmat. Lisäksi yksi vastaus koski muun perheenjäsenen palvelutarpeen arviointia. Valtaosan (70%) palvelutarpeen arviointiin sisältyi 2-4 tapaamista, viidesosalla oli 5 tapaamista tai enemmän ja 10%:lla yksi tapaaminen. Palaute oli pääosin hyvää. Parhaiten katsottiin onnistuneen väittämässä, ”yhteistyö työntekijän kanssa oli toimivaa” (ka. 4,4) ja sain riittävästi tietoa palveluista (ka. 4,3) ”olen tietoinen työskentelyn tavoitteista” (ka. 4,2). Matalimmat keskiarvot tulivat väittämiin ”sain riittävästi tietoa oikeuksistani” ja ”palvelutarpeen arvioinnista oli hyötyä” (molemmat ka. 3,9).

Palvelutarpeen arvioinnin muu palaute -osioon tuli sekä positiivista että negatiivista palautetta palvelusta. Lisäksi erityisesti neuropsykiatristen ym. erityistarpeisten lasten ja nuorten osalta kannettiin huolta palveluiden jonoista ja resurssien vähyydestä.

### Lastensuojelun avohuolto

Lastensuojelun avohuollossa on kerätty yleispalautetta tiimin toiminnasta vuoden 2021 aikana palauttevuosikellosta poiketen vain syyskuussa 2021. Yleispalautteen lisäksi avohuollossa on kerätty palautetta Heijastin-tiimiin osallistuneilta ja perheryhmätoimintaan osallistuneilta asiakkailta.

Vuoden 2021 aikana kerätty yleispalaute on käsitelty avohuollon tiimin kehittämispäivällä 1.10.2021 ja käsittelyn yhteydessä on nostettu kehittämiskohteeksi mm. asiakkaiden oikeuksista tiedottamisen lisääminen sekä systeemisestä toimintamallista tiedottamisen parantaminen. Avohuollossa asiakastyöhön liittyvien väittämien arvosanat ovat tavoitetasolla (yli 3). Huomionarvoista on, että palautetta saatiin kerättyä 57 vastaajalta. Aikaisemmin vastauksia on tullut n. 20-30 vastaajalta. Vastaajista n. 29 % antoi saamalleen palvelulle yleisarvosanaksi jokseenkin huono tai erittäin huono. Kirjallisessa palautteessa korostuivat asiakkaiden kokemus avohuollon riittämättömästä henkilöstöressurssista, joka konkretisoituu palvelun saannin ja kontaktoinnin viivästymisenä, sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuuden hankaluutena, työntekijöiden vaihtuvuutena sekä tiedonsaannin puuttumisensa eri palveluvaihtoehtoista.

Heijastin -tiimin palautetta saatiin kerättyä 10 vastaajalta. Palautteet on käsitelty avohuollon viikkotiimissä heti, kun palaute on saatu. Koko vuoden palaute käytiin läpi avohuollon kehittämispäivässä 17.12.2021. Pääosiin vastaajina olivat lapsen vanhemmat tai vanhempi. Asiakastilannetta koskevat väittämät olivat kaikilta osin yli tavoitetason (yli 3). Vastaajat kokivat Heijastin-tiimissä erityisen helpoksi kertoa ajatuksistaan ja kokemuksistaan, mikä kertoo siitä, että tapaamisessa on onnistuttu luomaan asiakkaille turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri. Lisäksi 90 % vastaajista koki tapaamisen olleen hyödyllinen. Tämä kannustaa edelleen jatkamaan ja kehittämään systeemistä toimintamallia avohuollossa.

Perheryhmätoiminnan palautekyselyyn saatiin vain kolme vastausta, koska ryhmän koko oli tavallista hieman pienempi. Osallistuneiden perheiden lasten iät olivat 0-2 vuotta. Vastausten keskiarvot ylittivät tavoitekeskiarvon yhtä kysymystä lukuunottamatta. Erityisen hyvin vastaajien mielestä toteutuvat väittämät ”olin tervetullut ryhmään”, ”ohjaajat ottivat huomioon ryhmäläisten toiveet” ja ”tilat soveltuivat ryhmätoimintaan”(ka. kaikissa 5). Kokemus ryhmän hyödyllisyydestä jakautui ryhmäläisten kesken voimakkaasti, mutta toisaalta ryhmästä koettiin saatavan myös apua ja tukea (ka. 3,33).

Avohuollon palautelomakkeet tullaan uudistamaan vuodelle 2022. Tavoitteena on selkiinnyttää ja muokata kysymyksiä siten, että kyselyn avulla on mahdollista mitata asioita entistä tarkoituksenmukaisemmin.

### Lastensuojelun sijais- ja jälkihuolto

Sijais- ja jälkihuollon tiimissä asiakaspalautetta kerättiin lastensuojelun vuosikellon mukaisesti maalisi- huhtikuussa. Palautetta kysyttiin asiakkailta, sijoitettujen lasten vanhemmilta, sijaishuoltoapaikoista sekä jälkihuollon yhteistyötahoilta.

Sijoitettujen osalta vastaukset saatiin 30 lapselta. Vastanneista 70% oli asunut sijaishuoltopaikassa yli 5 vuotta. Melkein puolet (46,7%) olivat viihtymiseensä sijaishuoltopaikassa erittäin tyytyväisiä ja lisäksi 40% tyytyväisiä. Kukaan ei ilmoittanut olevansa erittäin tyytymätön tai tyytymätön. Vastanneista peräti 83,4% koki, että he ovat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä siihen, miten aikuiset kuuntelevat heitä. Väittämään ”Koen oloni turvalliseksi” lähes kaikki (96,6%) vastasivat, että ovat tilanteeseen tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Kaikki vastanneet lapset tiesivät, kuka hänen oma sosiaalityöntekijänsä oli, ja vastaajista noin kolme neljäsosaa koki tulevaisuutensa hyvin tai rittäin hyvin toimeen sosiaalityöntekijänsä kanssa. Sijoitettujen lasten osalta kuitenkin noin neljännes vastaajista koki, että he eivät tapaa sosiaalityöntekijää riittävästi eivätkä tavoita häntä helposti. Tämä korostui kyselyn perusteella kehitettäväksi asiaksi.

Lasten biologisilta vanhemmilta saadussa palautteessa nousi myös esiin kehittämistarpeita. Vastauksia kyselyyn vastaanotettiin 28. Karkeasti arvioituna noin kolmannes vastaajista kokivat, että he eivät saa riittävästi tietoa lastensa tilanteesta ja tukitoimista sijaishuollossa, sosiaalityöntekijä ei ehdi tavata heitä riittävästi eivätkä he koe tulleen kuulluksi lapsensa asiassa eivätkä ole saaneet itselleen riittävästi tukea lastensuojelusta. Vastaavasti kaksi kolmannesta olivat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä em. asioihin.

Lastensuojelulaitoksille suunnatussa kyselyssä (vastauksia seitsemän) kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä lastensuojelun työntekijöiden työhön sekä yhteistyöhön heidän kanssaan. Tyytymättömyyttä oli sijoituksen alkuvaiheen työskentelyyn sekä riittävään tiedonsaantiin sijoituksen alkaessa (14,3% vastaajista).

Perhehoitajien kyselyssä vastauksia vastaanotettiin hieman enemmän (16) ja vastauksissa oli enemmän hajontaa keskenään. Pääosin oltiin tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä lastensuojelun työntekijöiden työhön sekä perhehoitajille järjestettyihin tukimuotoihin. Tyytymättömyyttä kokivat 6,3% vastaajista.

Jälkihuollon asiakkaista vastauksia saatiin 20 nuorelta. Vastaajista puolet olivat opiskelijoita, yksi neljäsosa työttömiä ja yksi kuudesosa työelämässä olevia. Vastaajilta kysyttiin lyhyesti, miten tyytyväisiä he ovat olleet jälkihuoltoon kokonaisuutena. 90% vastaajista olivat joko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Kukaan ei ilmoittanut olevansa tyytymätön tai erittäin tyytymätön jälkihuoltoon.

Jälkihuollon yhteistyökumppaneilta kerättyyn palautteeseen vastaanotettiin seitsemän vastausta. Vastaajat olivat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä sekä jälkihuollon työntekijöiden työhön nuorten asioiden edistämiseksi että yhteistyöhön heidän kanssaan.

### Perhekuntoutusyksikkö Paavola

Vuoden 2021 aikana Paavolan asiakaslapsilta ja heidän vanhemmiltaan on kysytty myös palautetta. Lapsilta saatiin 27 vastausta ja vanhemmilta 17 vastausta.

Lasten asteikollisissa vastauksissa (1-5) parhaita keskiarvoja saivat väittämät "Ymmärsin syyn/ syyt, miksi muutin Paavolaan" (ka. 3,96), "Paavolan henkilöstö otti minut hyvin vastaan" (ka 3,86) ja "Ohjailla oli riittävästi aikaa minulle" (ka. 3,79). Eniten kehittämistarpeita esiintyi vastauksissa väittämiin "On hyvä juttu että on omaohjaajat" (ka. 3,18) ja "Minun toiveitani on kuunneltu ja huomioitu" (ka. 3,29).

Vanhempien asteikollisissa vastauksissa (1-5) parhaita keskiarvoja saivat väittämät "Ymmärsin syyn/ syyt, miksi lapseni muutti Paavolaan", "Paavolan henkilöstö otti minut hyvin vastaan" (ka. molemmissa 4,94) ja "On hyvä asia, että lapsella on omaohjaajat" (ka. 4,88). Eniten kehittämistarpeita löytyi väittämistä "Paavolan henkilöstön tapaamisista oli apua/ hyötyä/ perheelleni" (ka. 4,47) ja "Minun toiveitani kuunneltiin ja huomioitiin" (ka. 4,53).

Lasten vastauksista avoimiin kysymyksiin heijastuu heidän vastentahtoisuutensa sijoitukseen ja lapset kertovatkin useissa vastauksissa toiveensa olla mieluummin kotona kuin laitoksessa. Pääsääntöisesti vanhemmat kuitenkin kertovat heidän perheensä hyötynneen lapsen sijoituksesta ja vanhempien saaneen tukea perheen arkeen ja omaan jaksamiseensa.

Esittelijä	Vt. Sosiaali- ja terveystalveluiden johtaja
Päätösehdotus	Sosiaali- ja terveystalvutakunta merkitsee tiedoksi sosiaali- ja vanhuustalveluiden asiakaskyselyiden syksyn 2021 tulokset.
Päätös	Sosiaali- ja terveystalvutakunta hyväksyi päätösehdotuksen.
Tiedoksianto	-